

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI
FARMASI RSUD PANDAN ARANG
BOYOLALI**

SKRIPSI



Oleh :

ANITASARI

K 100060058

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk memperhatikan derajat kesehatan demi menaikkan kualitas hidupnya melalui lembaga penyedia layanan jasa kesehatan. Salah satu lembaga penyedia layanan jasa kesehatan adalah rumah sakit. Suatu lembaga penyedia layanan jasa harus mampu bersaing dengan lembaga penyedia jasa yang lain. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia layanan jasa untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen (Kotler, 2005). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 1999). Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke rumah sakit yang sama. Jika pasien merasa puas maka bukan hanya pasien yang diuntungkan tetapi juga pihak rumah sakit.

RSUD Pandan Arang Boyolali merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan yang mengalami persaingan dengan rumah sakit yang lain. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan yang dimiliki tetapi juga persaingan dalam pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe C yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan dari rumah sakit yang ada di daerah Boyolali (Anonim, 2008). Salah satu unsur penting pelayanan di rumah sakit ini adalah pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit.

Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali yang melayani resep untuk pasien rawat jalan, proses pelayanan resep meliputi semua aktivitas menerima, menganalisis, menyiapkan dan menyerahkan obat kepada pasien serta pencatatan atau dokumentasi. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali per hari rata-rata sekitar 200 pasien dengan jumlah apoteker 3 orang dan 11 orang asisten apoteker (Anonim, 2008).

Berdasarkan uraian diatas sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak rumah sakit khususnya instalasi farmasi untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali.

D. Tinjauan Pustaka

1. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah suatu organisasi komplek yang mempergunakan perlengkapan khusus dan memperkerjakan sekelompok tenaga kerja ahli terlatih yang terdidik untuk mengatasi masalah-masalah ilmu pengetahuan kesehatan (Siregar, 2003).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 983/Menkes/SK/XI/1992, tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum, menyebutkan bahwa tugas rumah sakit mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Siregar, 2003).

2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi farmasi rumah sakit dapat didefinisikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian disuatu rumah sakit dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara profesional, tempat atau

fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian yang terdiri atas pelayanan paripurna dan pelayanan farmasi klinik umum dan spesialis (Siregar, 2003).

Tugas utama instalasi farmasi rumah sakit adalah pengelolaan mulai dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, penyiapan, peracikan, pelayanan langsung kepada penderita sampai dengan pengendalian semua perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan dalam rumah sakit baik untuk penderita rawat tinggal, rawat jalan maupun untuk semua unit termasuk poliklinik rumah sakit.

3. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Pelayanan (*service*) adalah suatu upaya penjual barang atau jasa untuk memberi dan memenuhi unsur-unsur yang menjadi harapan (*expectation*) kepuasan konsumen. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Jika pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, pasien merasa tidak puas.

Apabila apotek tidak dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau tidak sesuai dengan peraturan, maka konsumen tidak hanya mengalami kerugian biaya akan tetapi juga kerugian spiritual (*psikhis*). Karena konsumen apotek umumnya orang yang sedang menderita (sakit), kerugian yang lebih berbahaya adalah keselamatan jiwa konsumen yang terlambat memperoleh obat pada pelayanan resep dengan kode *cito* (Umar, 2003). Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diketahui bahwa kepuasan pasien itu

merupakan hal yang penting karena tidak hanya meliputi kepuasan materi saja tetapi juga meliputi kepuasan *psikhis*. Diharapkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan untuk dapat memenuhi harapan pasien sehingga akan tercipta kepuasan pasien.

b. Komponen Utama Kualitas Pelayanan

Terdapat tiga komponen utama dalam kualitas pelayanan menurut Gronroos yaitu (Tjiptono, 2004) :

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan, dan dapat diperinci lagi menjadi:
 - a) *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga obat.
 - b) *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya bias dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - c) *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- 2) *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

c. Dimensi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan ditentukan dari jasa yang diterima oleh konsumen berdasarkan pengalaman masa lalunya. Bila kualitas yang diterima konsumen

sudah memuaskan, maka konsumen akan mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan itu sudah berkualitas. Untuk itu diperlukan suatu alat pengukur untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah memuaskan atau belum. Maka dikembangkanlah dimensi – dimensi yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan konsumen. Dalam perkembangannya ada berbagai pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan. Salah satu pendapat yang sering digunakan adalah dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml *et. al.* dapat dibagi ke dalam lima dimensi kualitas jasa (Umar, 2003) :

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- 2) *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan dan kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
- 3) *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan.
- 4) *Emphaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

- 5) *Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

4. Kepuasan Konsumen

Mempertahankan konsumen agar tetap loyal adalah lebih sulit daripada mendapatkan konsumen. Kepuasan pasien/konsumen adalah merupakan faktor yang menentukan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira (Kotler, 1999).

Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen atau pasien (Anief, 2000), yaitu:

- a. Kualitas produk farmasi yaitu jika produk farmasi yang dibeli mampu menyembuhkan penyakit atau tujuan dari efek terapinya dapat tercapai.
- b. Kualitas pelayanan terhadap pasien yaitu pasien akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti: karena sugesti, angan-angan, mencontoh orang yang terkenal, perasaan bangga dll.

- d. Masalah harga. Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi jika harganya relatif lebih murah maka konsumen pun lebih memilih untuk membeli dengan harga yang lebih murah.
- e. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut. Sehingga diharapkan pihak instalasi farmasi dapat melengkapi obat-obat yang disediakan.